

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2019年度計画		実施状況		評価			
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価	
(1) 講室を活用した各種事業の実施	ア 常設展示室を活用した取組み	継続して展示ストーリーの見直しを図ります。	解説パネル等を含わせて設置 6回/年2カ月程度で展示更新	解説パネル、パンフレットなど設置を実施 ミニ企画展 1回 トビックスコーナー 6回 プチギャラリー 9回	B A A	解説パネル、パンフレットなど設置を実施 トビックスコーナー、企画展やイベントと連動したミニ企画展文豪ストレイドックスを実施 常設展示の入替を積極的に実施	<p>・テレビ番組に取り上げられた際に行った平田郷陽展のように、常設展も企画展と同じぐらい、内容や展示方法等、アイデアを出してほしい。</p> <p>・あかいくつ劇場の貸付でピアノコンサートが定着している一方、利用状況が目標を下回っているため、今後の有効利用を検討したい。</p> <p>また出張ワークショップについても今後の在り方を検討してもらいたい。</p>	<p>【成果】</p> <p>今年度は上期に強力な企画展をラインナップし実施。「45周年記念展モンテッテ テン」「親子で楽しむトランスフォーマー35周年展」「Sanrio characters かわいいのヒミツ展」「シルバニアファミリーわくわくフェスタ2019展」を実施。第二企画展として「不思議なノイエル森へようこそ! ~KENZOとWonder Frogの世界~」など新たな客層を開拓する展示を実施。今まで少なかったお父さんも多く来館され、上期は好調で終了。下期は新型コロナウイルスの影響もあり苦戦し、最終的に入館者数は昨年をマイナスし、入館者数目標を達成することはできなかった。</p> <p>課題であった常設展示入替えについても昨年より本数を増やし、常設展示の変更にも力を入れSNSでの情報発信もおこないリピーター対策も実施、まだ効果は不明だが今後も積極的に実施していく。</p> <p>企画展関連プログラムは20プログラム増加させ、来館のきっかけを増やしSNSを活発に活用した。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度より引き続き、常設展ではミニ企画展の開催や、学校団体向けのプログラムを実施し、また常設展示入れ替えの頻度も増やし積極的に常設展示室の活用に取り組んでいる。 ・企画展ではシルバニア、サンリオ展など、それまでの客層に訴求する内容に加え、トランスフォーマー展など、これまでと違う客層にアプローチするもの、熱烈的なファンが存在するものなど、客層の拡大に意欲的に取り組んでいる。また、SNS等のメディアについて積極的に活用し広報に努めている。 ・ワークショップなどの体験型イベントの開催により、企画展の付加価値向上に努めている。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により集客が減少する中でも、積極的な事業展開を行った。 <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あかいくつ劇場の貸付については、利用状況が目標を下回ったものの、運営努力により10ポイント近く利用率の改善がみられることは評価できる。新型コロナウイルス感染拡大の状況下ではあるが、引き続き有効利用に向け努力してもらいたい。
		変り続ける常設展示を目指し、常設展示の中でもミニ企画展を開催します。	■トビックスコーナー以外も人形の入替えを行なう	8団体	A	学校、シニア団体や障害者には積極的実施			
		展示を活かす教育普及プログラムを実施します。	ギャラリートーク／解説ツアー 学校団体向けプログラムの実施(10種類を提案) 学校側の要望の取り入れ	8団体 団体数 16団体	A A	DOLL NEWSへの告知などの効果により学校団体によるプログラム利用が多い 随時要望に合わせ実施			
			■子どもアドベンチャーへの参加 企画展を年間6本	6本	B	企画展はすべて実施			
			繁忙期の満足度アップ、閑散期の集客などを考え、企画展を3つの種類に区分し、実施します。	関連プログラムの実施	58事業	体験型プログラムの利用者が多く、募集人数を大きく超えるプログラムもあり、テストとして平日実施のプログラムも実施			
			展示を活かす教育普及プログラムを実施します。	有料6回以上/年 無料6回以上/年 企画展会場アンケート6回以上/年	有料 47回 無料 11回 6回	A B			
	イ 企画展示室を活用した取組み	より多様な人形劇を鑑賞できる機会と場を創出します。	□人形劇メルフェンフェスティバルを実施します 2日実施 □アマチュア劇団による新春人形劇を実施します □団体の特色を活かしたイベントや公演を実施します 年6回以上	人形劇メルフェンフェスティバル 2日間実施 新春人形劇実施	B A	横浜市内内外のアマチュア人形劇団などのサポート公演やそれに関連したふれあいコーナーなどを設置、人形劇にふれあう場の提供を行なう 複数の団体と連携し、子どもから大人まで幅広い年代が楽しめる公演を実施し、告知の工夫もし集客も増えました	<p>多目的室・プチギャラリー・イベントスペース・あかいくつ劇場も積極的に活用を行い第二企画展も3企画・18事業を実施、イベントスペースでは42事業ものプログラムを実施、あかいくつ劇場ではシルバニアキャラクターショー、音楽コンサートなど多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。年度を通しての利用率は目標の60%には届かず53%にとどまったが、昨年度の43%と比べ大幅に改善した。</p> <p>広報活動はSNSを中心とした活発な情報発信を行い、テレビや新聞などの影響力のある媒体には館からも独自に情報を発信し、プレスリリースも昨年と同程度の発信件数を行い、ビューローと連携し中国語のSNS発信や中国語ホームページの運用も行なうなど積極的な広報活動を実施した。</p> <p>また、昨年度課題にあげていた体験イベントなどの開発や事業数の増加にも力を入れ、回数や定員を増やし、土日以外にも平日開催も行い、お客様の来館動機を増やし、平日しかこれないお客様などの利便性向上にもつなげた。</p> <p>出張ワークショップについては、繁忙日と重なる週末は出張ワークショップにスタッフをまわすことが困難であることが多く、調整には困難が伴ったが、移動の負担が少ない近隣の施設と調整、昨年より1回多い2回実施。</p>		
		展示を活かす教育普及プログラムを実施します。	□映像上映会などを実施します □企画展と連動したキャラクターショーを実施します	音楽コンサート 12回 映像上映会 1回 キャラクターショー 1回 コンサート 1回 ワークショップ 2回	A	音楽コンサート、映像上映会、キャラクターショー、コンサートなど企画展と連動した多彩な事業を実施			
		団体向け休憩場所として提供します 人形に関係する動画上映を行います		状況に応じて随時実施				あかいくつ劇場の認知拡大にも繋がった	
				8回	B			あかいくつ劇場の認知拡大にも繋がった	
			第2企画展示室 3階の企画展示室とは別テーマの企画展を同時に開催します		3企画展 18事業	B		関係団体との連携や若手作家の展示支援、トライアル企画など、企画展とは違った人形文化の紹介を実施	
			特設物販コーナー 人気の高いと想定される企画展の際には、関連グッズを販売する特設物販コーナーとして運用します プチギャラリー 情報コーナー 人形に関わる図書、雑誌を閲覧できるミニ図書コーナーとして運用します エントランス 横浜市の最新動向、トビックス、まちのさまざまな話題を紹介するミニコーナーとして運用します イベントスペース イベントコーナー 誰もが気軽に参加し楽しめるイベントを開催します		4事業 図書コーナー設置 企画展関連イベント 8事業 その他運動企画イベント 3事業 プチプレゼント企画 7事業	A		企画と連動した特別販売会を実施 図書内容は随時更新を実施、企業連携など多種多様な企画を行ない、多目的に活用し認知度向上につなげた	
エ 多目的室・プチギャラリーなどを活用した貸室以外の取組み			チラシ設置 イベント実施 1件 プロモーション 2件	B	情報内容は随時更新を実施、物販の特別販売、企業連携、フォトセッションの設置など外から見えるエントランスの特性を活かした内容を実施	<p>【課題】</p> <p>引き続き常設展示の入替を強化し、リピーター対策を実施していく。入館者数が伸びないときなどイベントを積極的に行なっていくために、プログラムの開発も継続的に行ない、地域連携や関連団体と協力しながらイベント構築も行なっていく。</p>			
		パンフレット、ホームページ、SNSを活用	□プレスリリースの定期的な発行 6回/年発行	中国語HPテスト運用 1回 プレスリリース 17回 AI端末実証実験クーポン	A		積極的にプレスリリースを発信、中国語ホームページの運用やAI端末実証実験など多岐にわたる告知活動を実施		
		各イベントのターゲットに適した媒体の情報収集とアプローチを行います	□施設案内やイベント情報の提供として DOLL NEWSを発行し、横浜市小学校、近隣施設へ配布 2回/年発行	DOLL NEWS 2回発行 横浜駅広告 1回 テレビ 7回 ラジオ 1回 新聞 40回 雑誌 6回	A		テレビ、新聞など告知力の高い媒体に多く露出		
		関連施設等で、パンフレットの設置や、人形の展示やワークショップを行い、PR活動を行います		近隣・関連施設へのパンフレット設置 市庁舎展示 5回 友の会チラシ作成 1回 老人ホームPR 2回 横浜国立大学学園祭設置 出張 2回	B B		訪問営業・大学・関連施設・市庁舎など幅広いPR活動を展開 観光進行協議会・近隣施設と連携し実施		
		広報イベントや出張ワークショップを実施します キャラクター「ドルティ」を有効に活用し、施設のPRを図ります		4回	B		施設付近にてドルティ着ぐるみによるPRを実施		
		観光情報コーナーの設置 エントランスホールの一隅に観光情報コーナーを設けます		AI運行実験参加 情報コーナー、図書コーナー設置	B		チラシなどの情報は随時更新を行い、今年度もAI運行実験に参加、臨時図書コーナーも設置		
オ 活発な情報発信と広報活動		市や観光コンベンションビューローと連携して、ポスターやパンフレットを支給いただくだけでなく、観光施策に関わる最新情報を提供いただき、スタッフに周知し、観光情報の案内を行います		告知物の設置、観光情報案内の実施 クルーズ旅客船促進プログラム参加 中国語向けSNS	B	インバウンド対応で連携し、中国人向けの情報発信なども随時行っている。			

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

(2)人形文化の振興と人形劇団の支援	アマチュア人形劇団の支援	<ul style="list-style-type: none"> ■発表の場の提供 空きスペースを利用し、市民や大学サークルの劇団の方に人形劇などの発表の場を提供します ■プロの劇団との共済公演を実施します ■メールボックス・掲示板の設置 公演の案内や団員募集などができる掲示板をエントランスホール及び劇場ホワイエに設置します ■館の広報ツールでの紹介 館として運用するフェイスブックなどのSNSなどで、各人形劇団を紹介したり、各種の告知を掲載するなど広報に協力します ■劇団と打合せを早めに行い、チラシの作成やスムーズな支援を行ないます 	4事業	B	アマチュア人形劇団に発表の場を提供するほか、勉強の場や話し合いの場として場所の提供を実施	<p>・多数の劇団との調整が難しいところではあるが、人形劇がさらに活発にすることはできないか検証してもらいたい。</p>	<p>【成果】 アマチュア人形劇団との連携も4年目入り活動も更に活発になり、劇団員とのコミュニケーションも円滑に進み、年々演技内容が改善され公演内容についても向上している。劇団員との情報交換も活発になっており、人形劇の告知も双方で行い、各公演満席に近くなり、少しづつではあるが支援が入場者数の結果としてでている。 好評の体験型プログラムも昨年より2事業増やし4事業実施。子どもたちとのふれあいや人形文化の振興につながっている。</p> <p>【課題】 劇団の自主性や個性、意見を反映する内容に改善していく。</p>	<p>【評価できる点】 ・アマチュア人形劇団との繋がりが活発になったことで、講演内容が向上し、入場者数増となっていることは評価できる。</p> <p>【引き続き改善してもらいたい点】 ・引き続き、人形劇をさらに活発にすることはできないか検証してもらいたい。</p>
	人形文化の振興	<ul style="list-style-type: none"> ■空きスペースを利用して、人形劇人形の展示を行ないます ■体験型人形劇プログラムの構築 ■音楽など他の文化と融合した人形劇の実施 ■多種多様な人形劇紹介映像の上映 ■職場体験などでの来館した学生の作品展示 	<p>随時更新</p> <p>随時更新</p> <p>随時実施</p> <p>8団体支援</p>	<p>B</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>B</p>	<p>随時内容を更新し鮮度ある情報を提供</p> <p>随時内容を更新し鮮度ある情報を提供</p> <p>各団体と個別に話し合いを行い、イベントチラシやSNSなどで告知を掲載し、人形劇団の紹介も実施</p> <p>打合せを密に行い、早めの対応を実施。円滑な公演が行なえた</p>			
(3)連携事業の充実	「地域連携」「小中学校連携」「大学連携」の3つの連携で、横浜人形の家を観光振興拠点・文化振興拠点としてさらに活性化させます。	<ul style="list-style-type: none"> ■山下公園地区・みなとみらい地区・JICA横浜海外移住資料館等の観光文化施設や商業施設との連携活動を行います ■市内の小中学校を中心に誘致活動を行い、教育の場を提供します ■アウトリーチ活動(出前教室)で活用する貸し出しキットの運用を行います ■教員向けの当館の利用案内を配布します ■要望に応じて、生徒の職場体験、教員の異業種体験研修を受け ■市内の大学・専門学校を中心に連携を進めます ■要望に応じて、学生の研究成果の発表の場を提供します ■要望に応じて大学からのインターンを受け入れます 	<p>共通チケット 2事業 連携協力 18事業</p> <p>2件 職場体験実施 1校</p> <p>1件 キット完成</p> <p>団体向け利用案内配布 2回</p> <p>4校</p> <p>2校</p> <p>1事業</p> <p>高校生インターン3名</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>A</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>B</p>	<p>多くの連携先と協力事業を実施。音まつり関連イベントやハロウィンウォークなど大型イベントにも積極的な活動を実施</p> <p>中学校の職場体験を実施、活動の成果として学生の作品を館内に展示</p> <p>学校連携としての出張ワークショップを実施。キットは完成。</p> <p>DOLL NEWSの配布と電話対応を実施</p> <p>大学のゼミ生受け入れ実施</p> <p>学園祭での協力関係を築く</p> <p>学生と運動した成果を発表</p> <p>高校生のインターン受け入れ作品を展示</p>	<p>・出前教室や大学との連携の需要が少ないため、今後も続けていくべきかどうか検証してもらいたい。 小中学校との連携をさらに活発にしていけないか、広報などPR方法を検討してもらいたい。</p>	<p>地域の取り組みや総会、横浜市の会合などには積極的に参加し、昨年度以上に取り組み、連携協力も増加し18事業実施。チラシの設置や告知協力、地域活動の連携など集客につなげることができた。また、DOLL NEWS以外にも学校との連携として中学生の職場体験1校、高校生インターン3名の生徒が作った作品も館内に展示し館での活動をアピール。また大学との連携も行なうことができ、課題とされていた教育機関との連携が毎年少しづつではあるが進んでいる。</p> <p>【課題】 職場体験、インターシップなど継続的に実施が出来るよう関係機関との情報交換を行なっていく。</p>	<p>【評価できる点】 ・学校関係を中心に、地域との連携が徐々に増えてきており、地域との関係が築けている点。</p> <p>【引き続き改善してもらいたい点】 ・出張ワークショップについて、キットを活用した実施方法を検討してもらいたい。 ・小中学校との連携については、引き続き検討してもらいたい。</p>

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2019年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
(1)集客拡大及び施設の活性化 利用者数の拡大	ア 利用者数の拡大	利用者数目標	□7万人	62,858人	C	入館者数62,858人	<p>【成果】 企画展、第二企画展をメインに多数のイベントを企画し、多数のお客様に観覧していただいた。イベントについては事業数・回数など昨年以上に実施し、企画展を盛り上げ多くのお客様に来館していただくきっかけ作りができ、企画展と連動したオリジナル商品も積極的に作成し話題づくりに貢献した。しかし新型コロナウイルスの影響もあり下期は苦戦し、最終的に入館者数は昨年をマイナス、入館者数目標を達成することはできなかった。 また、お客様への利便性向上や館の質を向上させるために、特別開館や無料開放の実施、カフェのシアトル研修参加、元町中華街駅からの誘導看板を2箇所新規に設置、PRに努めた。 貸館についてはあかいくつ劇場、多目的室ともお客様の要望あわせながら調整を行い、更に自主での活用も積極的に行い、稼働率目標を達成した。 課題として在庫調整についても、お客様還元も意識しながら2回実施。適正在庫を維持するよう努めた。</p> <p>【課題】 あかいくつ劇場、多目的室の稼働率目標を安定的に達成できるような仕組みの構築。</p>	<p>【評価できる点】 ・企画展のみならず第2企画展も実施しており、指定管理以前に比べ入館者数が増えた点。 また企画展と連動したオリジナル商品を販売することによって、さらに入館者を呼び込み館の運営が活発となっている。 ・ミュージアムショップについては、位置が客動線から外れていること、館のスペースに限りがあるため在庫管理が難しいなどの課題がある中、企画展と連動した商品入れ替えを行うなどで客単価の向上を図り、売り上げ増につなげている。</p> <p>【引き続き改善してもらいたい点】 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえつつも、GWや夏休みには親子をターゲットにするなど適時適確な企画を行い、引き続き広報に一層注力してもらいたい。</p>
		■集客の見込める展覧会期間中の特別開館日	□繁忙期やイベント時は、随時延長営業いたします	特別開館1回 無料開放2回	B	お客様の利便性や市の方針に合わせた運営を実施		
		■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作します		随時設置	B	適時マイナーチェンジをしながら運用		
		■学校、地域団体、周辺施設へご案内をします	□あかいくつ劇場利用率60% (夜間コマを除く) □多目的室利用率70%	あかいくつ劇場利用率 53% 多目的室利用率 83%	B	あかいくつ劇場はお客様の利用ニーズが高いため貸室優先、多目的室は自主事業を中心とした運用を実施 両貸室共目標を達成 駐車場の1台割引サービスも実施		
	イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実	■展覧会関連商品コーナーの設置		10回入替	B	すべての企画展、第二企画展関連の商品コーナーを展開		
		■企画展の内容により特設売店を設置します。常設ショップと相互に売上向上につながるよう商品構成、販売促進を行います		4企画展示販売実施	B	商品特別販売会や臨時販売会を実施し、通常のショップ以外の販売促進活動を実施		
		■人気の人形関連グッズ、タイムリーな季節商品の拡充を図る為に、取引先の新規開拓を行います		随時、新規開拓	B	適時メーカー情報交換を行い、人気商品の仕入れ・販売を実施		
		■オリジナルグッズの開発を行います		6種類	B	企画展と連動したオリジナル商品の開発・販売を実施、館の魅力をアップさせる		
		■イベントによる割引特典、福袋・美演販売など話題性に富んだショップ情報を発信します		26商品	B	市場で希少性の高い話題の人形を販売		
		■企画展スタート時など在庫が増加した際にはお客様に邪魔にならないよう臨時の保管場所を設け、在庫管理を行なう		2回在庫調整実施		9月・1月に在庫調整を行ない、適正在庫を維持するよう調整を実施		
		■営業時間の変更 お客様の利用が少ない時間の営業時間の見直し10:00-17:00へ変更		実施	B	4月に実施。クレーム等問題なし。		
		■定例ミーティングを行い、情報を共有し、人形の家に対応しい飲食施設としての質とサービスを確保します		適宜実施		企画展情報や地域情報の交換、問題点などの共有、取り組みなど打合せを随時実施		
ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大	■シアトルで修業を積んだ日本有数のパスタによるラテアートを提供します		適宜実施 シアトルでの研修実施		1月にシアトルでの研修に参加			
	■イベント・企画展と連動したサービスを提供します。		3事業	B	展示と連携したメニューの提供			
	■常駐スタッフによる安全管理・情報収集活動 施設利用者及び地域における情報の収集・分析・危険発生事例の検証など ・安全感知活動 駐車場内の不審者・不審物・危険箇所・火気・可燃物等のチェックなど ・施設開錠確認業務 管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認 など ・点検業務 建物・設備・屋外施設等の不具合箇所の発見、警報・盤類の点検、避難路の障害物チェック など		適宜対応		横浜市や警察、近隣地域などからの情報を基に管理運営を実施			
	■バス会社、旅行会社へ積極的なアプローチを行い利用拡大に努めます		適宜対応		旅行会社から連絡が入った場合は必要に応じてアプローチを実施			
	■ドライバーから分かり易い案内表示を見直し改善します ■バスは予約駐車で台数管理を行い、乗用車とのバランスを計る ※料金設定については、利用者ニーズ、周辺の状況に応じて、適宜、見直しを図ります		誘導看板の3箇所設置	B	歩行者やドライバーから分かりやすくなるよう、館外に誘導看板を3箇所を設置			

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2019年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
(2)安全かつ快適で効率的な運営	ア 専門性を有する人材配置と同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成	■事業グループと総務グループを配置 □常勤6名配置	常勤6名配置	B	提案書通りに配置	<p>・館の老朽化を踏まえ、今後の館の維持、修繕をどのように進めていくかと市と連携してもらいたい。施設の補修箇所の洗い出し、修繕の重要度のレベル分けを常時行い、今後ハード面においてともに館の在り方を検討していただきたい。</p> <p>・収蔵品管理について中長期計画を策定してもらっているため、今後どのように管理していくのがよいか共有してもらいたい。</p> <p>・収蔵品データが膨大にあるため、今一度確認し整理を進めてもらいたい。</p> <p>【成果】 個々のスキルアップを積極的に実施するために、社内研修や外部研修へ多く参加した。学芸員が参加した研修は展示や収蔵品の保存に直ぐ活かせる内容のものに参加し、研修後は直ぐに実行した。また接遇研修や消防研修などいざという時に実行できるよう、より実践的なものに参加。特に本年度は台風対応やコロナウイルス対応などの対策に役立つことができ、被害を最小限度に食い止めた。</p> <p>収蔵品の管理に関しては写真保存方法の改善、落下防止ベルトのS・Aランクまで終了。少しずつではあるが毎年必ず環境改善を進めている。</p> <p>保守・修繕に関しては実施箇所や今後の修繕予定など一覽表にまとめ、進行状況などの管理ができるよう工夫を行い、12条点検や消防からの指摘箇所の修繕を実施し、すばやい対応を心がけも洩れがないよう実行した。</p> <p>【課題】 収蔵品管理に関しては継続的改善が必要のため、継続して落下防止ベルトの更なる追加設置、収蔵品の棚卸、チェックなど地道に実行していく。</p> <p>施設修繕に関しては館の老朽化が進んでいるため、所管と常に情報交換を行いながら取り組んでいく。</p>	<p>【評価できる点】 ・展示や収蔵、接遇、消防等、運営に関わる様々な研修に積極的に参加し、大きなトラブルもなく質の高い運営ができています。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 ・館の老朽化を踏まえ、今後の館の維持、修繕をどのように進めていくのかを、市の計画も踏まえ、連携して検討を進めていきたい。</p> <p>・施設の補修箇所の洗い出し、修繕の重要度のレベル分けを常時行い、今後ハード面において市とともに館のあり方の検討を進めたい。</p> <p>・収蔵品データが膨大にあるため、引き続き整理を進めてもらいたい。</p>	
		■館長と副責任者はマネージメント業務経験者、同種施設の運営経験者を配置します。 ■学芸員は学芸業務経験者を配置します	館長、副館長配置	B	配置済み			
		■丹青社・東急コミュニティーのノウハウを活用して十分な研修を実施。本社・現場がチーム一体となって質の高い運営を実現します	部門長会議 2回	B	丹青社社内の会議を実施。他館の情報などを共有し対策を実行			
		■指定管理業務開始後も、同事業体の社員教育ツール・システム等を活用しつつ、継続的なフォローアップ研修を実施し、業務に対するスタッフの高い意識・姿勢を維持・持続させるとともに、各人の能力・スキルのさらなる向上を図ります	外部研修 11回 社内研修 7回	A	外部研修への積極的な参加、講師を招いての研修など、質や回数など強化しスタッフ個々のスキルアップを実施			
		■目標管理(業績評価)と業務実力評価を実施します。スタッフの業務・能力を適切に評価し、スタッフの成長とやる気を喚起します ■日常的な OJT を実施します。	企画展事前レクチャー 1回 □接遇研修 1回	A	個々のモチベーションアップを目的とした本社を含めた指導を実施			
		■調査研究成果を企画展や常設展示に反映させ、その内容を伝えていく	7回実施		実施			
	イ 収蔵資料の保存、管理	■日常の管理を徹底して行います。(清掃・見回りを定期的に実施します)	適宜実施		巡回時に清掃などを実施			
		■現状の問題点、改善点を把握し、中長期計画を作成します	適宜対応		学芸員を中心とし、現状の問題点を共有しながら優先順位を共有			
		■収蔵品についてSランク収蔵品同様、Aランク収蔵品の一部を落下防止用バンドを追加し、収蔵庫内の安全をより高めまます ■ポジフィルムのデーター化 ■未整理資料の内容把握、管理計画案を作成	落下防止バンドS/A実施	B	実施			
		■湿度・湿度管理 22℃(季節によって緩やかな温度の変動はあるものとする)、相対湿度は60±5%を基準とします	実施		収蔵庫の温度湿度設備の修繕実施。館内湿度調整機材を設置。			
		■利用者との会話やアンケート調査等を通じて、利用者の意見・要望等を把握します	実施	B	アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計			
		苦情の未然防止と発生時の対応	■丹青社や東急コミュニティーが運営する施設での苦情事例等を踏まえつつ、未然防止策や発生時の対応策を検討し、マニュアルを作成します	実施	B			他施設のクレーム内容・対策を館内共有しクレーム防止に努める
■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行います ■事実に基づく対応(現場・現実・現物主義)を基本とし、十分な事実確認を行った上で適切な措置(お詫び・謝罪、賠償等)を行います	実施		B	接遇研修を3回実施				
■苦情内容などを速やかにスタッフに報告するとともに、市への報告も迅速に行います	適宜対応			十分な調査を基に対応を実施				
■苦情等の内容や処置、原因・防止策等の情報を蓄積し、苦情防止・対応マニュアル等を継続的に改訂します	適宜対応			横浜市へ随時報告・相談を実施				
	適宜対応			適時実施				
	適宜対応							

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

エ	安心、安全、安定、快適な施設の維持管理について	■機器の留意点を理解した空調管理をします		実施		施設管理にて随時実施		
		■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します		実施		事務所、施設管理し定期巡回を実施		
		■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います		実施		事務所にて随時実施		
		■貸館、貸室入替え時の清掃の実施		実施		事務所、清掃要員にて随時実施		
		■予防保全の考え方にに基づき、日々の点検で不具合箇所の早期発見に努めます	□年1回、館内全スタッフにて「館内一斉総点検」の実施	1回		B	施設管理・スタッフにて日々チェックを行い、一斉点検も実施	
	オ	危機管理対策の充実	■多重チェックにより、施設補修箇所の洗出しと修繕重要度のレベル分けを行います		実施		修繕終了箇所及び修繕優先順位をまとめ、横浜市と共有し修繕を実施	
			■業務の基準に基づき、定期的な設備の点検を行います。また常駐設備による目視点検を実施します		実施		随時実施	
			■業務の基準に基づき、日常・定期清掃を実施し、美観の維持に取り組めます		実施		随時実施	
			■消防訓練を実施し、職員の防災意識向上を図ります	□消防訓練を年2回実施します	防災研修 3回 消防訓練 3回			消防訓練以外にも外部防災研修にも参加し、防災技術・意識の向上に努める
			■消防法を遵守した施設管理を行います		実施		A	施設管理にて日々館内巡回を行い法令を遵守した管理を徹底 新たに案件が発生した際にリバイスを実施
	■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します		実施		現金管理は日々実施			
	■安全な現金管理を行うため、金庫内の現金を営業日に確認し、現金有高表を作成します		実施					
	■営業日の売上げ集計は複数名で確認して、確実にを行います		実施		スタッフ・経理にて複数チェックを行いミスの無いよう実施			

令和元年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2019年度計画		実績	説明
収支予算	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標		
収支予算	収支計画 収支バランスの確保	■収支予算計画に基づき、月ごとの実績値の管理及び分析・検証を行い、必要に応じて見直しを図りながら収支バランスの均衡を確保する		適宜対応	昨年の結果も参考にしながら、毎月支出と収入の金額を把握し、金額を適時調整、収支バランスの均衡を意識し対応したが、収支は赤字で終了
	収入 事業努力による各種収入の確保	■企画展をはじめとした活発な各種事業の実施及び広報活動により施設の利用者数を増やし、収入の確保を図る		適宜対応	企画展を中心に広報や関連イベントを実施し利用者数を確保。また、オリジナル商品の製作などショップ販売にも力を入れ収入を確保したが利用者数の増加や収入の増加には繋がらなかった
	支出 効率的な運用、コスト削減	■事業費の効率的・効果的な執行。事務経費、光熱水費をはじめ日常的な経費削減に努める		適宜対応	消耗品・施設管理費は削減に努め、事業費も交渉などでコストを削減した

評価		
昨年度の要望事項	自己評価	行政評価
次期指定管理期間において適正な指定管理料を算出するため、運営、維持管理とあらゆる面で今後の在り方を考えていく必要があり、適宜協力してもらいたい。	<p>【成果】 下期は集客に苦しみ、入館料収入が減少。駐車場収入も定期契約の収入がなくなり昨年より大幅に減少、更にコロナウィルスの影響で1月から収入が減少し、3月は入場料収入・ショップ収入がゼロ、駐車場も団体バスがゼロになり、年間トータルとしての収支バランスの均衡を保つことが難しかった。</p> <p>【課題】 集客力を高めるためにはメジャーなコンテンツを活用した企画展の実施が重要だが、コストが掛かるため開催日数など費用対効果を考えると企画展の数を減らすなど調整が必要。また、駐車場の収入の減少を食い止めるためのPRを実施していく。</p>	<p>【評価できる点】 事業収入が低迷する中、最大限の支出削減を図った。また収入については企画展等でのイベント、積極的なショップ運営等により収入を増やした。しかしながら、1月以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収支バランスを保つことができなかった。</p> <p>【継続して検討してもらいたい点】 新型コロナウイルス感染拡大の状況が続いていることを踏まえ、現在の社会状況下での館のありかたについて、ともに検討していきたい。</p>

評価項目		2019年度計画	
総括	特記(提案事項要旨)	達成指標	
1			